



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 9150-9156

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Analisis Beban Kerja Kurir Terhadap Ketepatan Pengiriman Barang Pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Makassar

Suriyanti<sup>1</sup>, Ramlawati<sup>2</sup>, Nur Amaliah<sup>3</sup>, Dwi Putri Asis<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Muslim Indonesia, Makassar

[suriyanti.mangkona@umi.ac.id](mailto:suriyanti.mangkona@umi.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan industri logistik yang pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik menuntut perusahaan jasa pengiriman untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu. Ketepatan pengiriman menjadi indikator utama kualitas layanan logistik, yang salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja kurir sebagai pelaksana pengiriman di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja kurir serta pengaruhnya terhadap ketepatan pengiriman barang pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar. Kajian pustaka dalam penelitian ini mengacu pada konsep beban kerja yang mencakup aspek fisik dan mental, serta teori ketepatan waktu pengiriman sebagai bagian dari kinerja operasional logistik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penggalan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas tiga orang kurir, satu orang supervisor, dan satu orang staf sortir. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja kurir berada pada kategori tinggi, namun terdistribusi secara proporsional melalui sistem pembagian zona dan dukungan proses sortir. Tingkat ketepatan pengiriman barang tergolong baik, di mana keterlambatan pengiriman lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal seperti akses lokasi, penerima yang tidak dapat dihubungi, serta ukuran barang, bukan akibat ketidakefisienan kinerja kurir. Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi namun terkelola dengan baik berpengaruh positif terhadap ketepatan pengiriman barang. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan efektivitas sistem operasional pengiriman.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kurir, Ketepatan Pengiriman, Logistik, Kinerja Operasional

### 1. Latar Belakang

Perkembangan industri logistik di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring dengan maraknya aktivitas perdagangan elektronik (e-commerce). Peningkatan volume transaksi online menyebabkan permintaan layanan pengiriman barang semakin tinggi dan menuntut perusahaan logistik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan andal. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berperan besar dalam distribusi barang di Indonesia adalah PT Indah Logistik Cargo, yang memiliki jaringan luas serta melayani pengiriman darat, laut, dan udara.

Dalam operasionalnya, ketepatan waktu pengiriman merupakan indikator penting yang menentukan kualitas pelayanan sebuah perusahaan logistik. Seperti yang dikemukakan oleh Supriyadin (2024) bahwa Ketepatan waktu pengiriman merupakan indikator utama bagi perusahaan karena berhubungan langsung dengan reputasi layanan. Konsumen menilai kualitas layanan terutama dari kecepatan dan ketepatan barang sampai ke lokasi tujuan. Namun, dalam realitas operasional di lapangan, ketepatan pengiriman seringkali dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, salah satunya adalah beban kerja kurir.

Kurir merupakan ujung tombak dalam proses pengantaran barang. Menurut Luay (2025) Kurir adalah pihak yang memegang tanggung jawab pada tahap akhir proses distribusi hingga paket sampai kepada pelanggan. Mereka bertugas menyelesaikan rute pengiriman yang telah ditentukan, memastikan paket sampai pada alamat tujuan, serta mengelola proses serah terima barang.

Namun, tingginya volume barang yang harus dikirim dalam satu hari sering menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebih baik secara fisik maupun mental. Beban kerja yang tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan, stres kerja, penurunan konsentrasi, dan akhirnya berdampak pada keterlambatan pengiriman. Begitupun menurut Mangkunegara dalam (Luay, 2025) beban kerja yang terlalu tinggi dapat

menyebabkan penurunan kinerja karyawan, meningkatkan potensi terjadinya kesalahan, serta menimbulkan risiko gangguan kesehatan. Karena itu, perusahaan perlu mengelola pembagian beban kerja secara proporsional dan sesuai dengan kapasitas pekerja.

Pada PT Indah Logistik Cargo, terutama pada cabang-cabang besar, kurir sering menangani ratusan paket per hari dengan rute yang cukup luas. Tidak jarang kurir harus bekerja melampaui jam operasional untuk menyelesaikan target pengiriman. Kondisi ini memicu meningkatnya risiko ketidaktepatan pengiriman, seperti keterlambatan, salah rute, atau pengiriman kembali pada hari berikutnya. Fenomena keterlambatan pengiriman yang dikaitkan dengan beban kerja kurir menunjukkan bahwa manajemen operasional perusahaan perlu meninjau ulang pembagian beban kerja, pengelolaan rute, hingga sistem pendukung seperti proses sortir dan alur distribusi barang. Analisis ini penting dilakukan agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasional sekaligus mempertahankan kepercayaan pelanggan.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Beban Kerja

Beban kerja adalah kumpulan tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan (Silalahi & Nurhikmah, 2022). Dalam bidang logistik, beban kerja kurir mencakup jumlah kiriman yang harus diantar, jarak perjalanan, kondisi jalur distribusi, serta tuntutan pencapaian target. Beban kerja dapat diartikan sebagai tingkat pekerjaan, baik fisik maupun psikologis, yang wajib diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu sebagai bagian dari tanggung jawabnya. Besarnya beban kerja yang diterima setiap karyawan tidaklah sama, karena dipengaruhi oleh perbedaan jenis tugas serta posisi atau jabatan yang dijalani masing-masing individu (Mahawati et al., 2021). Pekerjaan dengan tingkat beban yang berlebihan dapat memicu stres dan kelelahan kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kondisi dan kesejahteraan karyawan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah mengakibatkan potensi serta kemampuan individu tidak dimanfaatkan secara optimal (Mulya Putri et al., 2023). Indikator beban kerja menurut Ridwanto (2020) terdiri atas beberapa aspek, yaitu beban waktu, beban usaha mental, dan beban tekanan psikologis.

### 2.2 Ketepatan Pengiriman (*Delivery Timeliness*)

Ketepatan pengiriman merupakan tingkat kesesuaian antara waktu pengantaran barang dengan jadwal atau target yang telah ditentukan (Heizer & Render, 2020). Ketepatan waktu adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan logistik. Ketepatan pengiriman memiliki peran penting karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan terhadap waktu harus menjadi komitmen perusahaan, sebab semakin konsisten perusahaan dalam menepati janji pengiriman sesuai jadwal yang telah ditetapkan, maka citra perusahaan akan semakin baik. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya rasa puas dan kepercayaan konsumen terhadap jasa pengiriman yang digunakan (Juniariska 2020). Indikator pengukuran ketepatan waktu pengiriman dalam penelitian ini mengacu pada Juniariska (2020), yang mencakup ketepatan waktu kedatangan barang dan kepastian waktu pengiriman, sehingga konsumen dapat memperkirakan durasi pengiriman hingga barang diterima.

### 2.3 Hubungan Beban Kerja dengan Ketepatan Pengiriman

Hubungan antara beban kerja dan ketepatan pengiriman dapat dipahami melalui konsep bahwa beban kerja menggambarkan tingkat volume tugas dalam suatu organisasi atau perusahaan, termasuk tanggung jawab dan wewenang yang dibebankan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Rohman & Ichsan, 2021). Purwatiningsih dan Pamungkas (2022) menyatakan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang kuat dengan aktivitas kerja, di mana tuntutan tugas dan tanggung jawab yang memerlukan kemampuan fisik maupun mental serta harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap kinerja pekerjaan. Adapun indikator beban kerja menurut Ali (2022) mencakup jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, target kerja yang ditetapkan, tingkat kebosanan, standar pekerjaan, serta kondisi lingkungan kerja. Sementara itu, ketepatan waktu pengiriman dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan layanan distribusi dalam mengantarkan barang kepada pelanggan sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan maupun diperkirakan sebelumnya.

Menurut Aminah (2017), ketepatan waktu pengiriman merupakan kemampuan pemasok dalam mendistribusikan paket kepada penerima sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dengan pengiriman yang dilakukan dalam jumlah atau lot yang relatif kecil. Menurut Mafudz (2018), ketepatan waktu pengiriman dapat diartikan sebagai rentang waktu yang dibutuhkan sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga produk tersebut diterima oleh pembeli.

Berdasarkan uraian definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan logistik, karena pengiriman paket yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Metode Penelitian**

Dengan memperhatikan kompleksitas permasalahan penelitian terkait analisis beban kerja kurir pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar serta selaras dengan tujuan penelitian yang berupaya mengkaji fenomena tersebut secara mendalam, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini diterapkan melalui teknik wawancara mendalam yang melibatkan tiga orang kurir, satu orang supervisor, dan satu orang staf sorting. Sebagaimana dikemukakan oleh Anggito (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang dilaksanakan dalam situasi alamiah dengan tujuan untuk memahami dan menafsirkan fenomena yang terjadi, serta dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian yang sesuai.

#### **3.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan akurat, dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Wawancara mendalam (in-depth interview), yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan keterangan secara komprehensif dari para informan.
- b. Observasi, kepada informan yang dilakukan di PT Indah Logistik Cabang Makassar dengan mengamati berbagai kinerja kurir, supervisor dan staf sorting pada PT Indah Logistik Cabang Makassar.
- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data pendukung melalui pencatatan serta pengambilan dokumen berupa foto yang relevan dengan penelitian.

#### **3.2 Sumber Data**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utama melalui kegiatan wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan secara langsung di lapangan.

#### **3.3 Teknik Analisis Data**

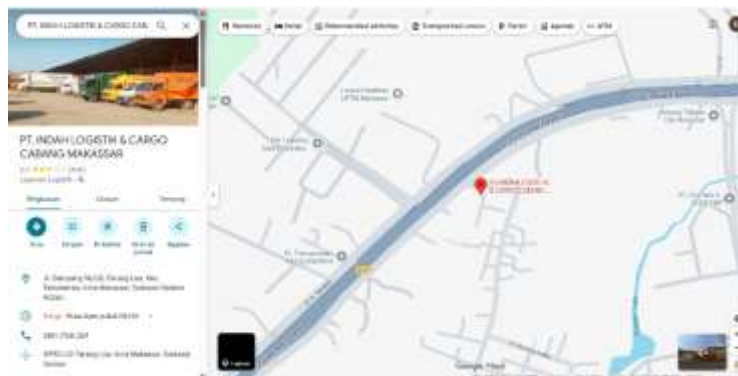
Dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data non-numerik seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh kesimpulan penelitian. Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020) meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih data yang relevan, penyajian data bertujuan mempermudah pemahaman melalui uraian atau bagan, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memastikan keabsahan temuan penelitian.

### **4. Hasil Penelitian**

PT Indah Logistik Cargo adalah perusahaan jasa pengiriman barang terkemuka di Indonesia yang melayani pengiriman domestik ke seluruh provinsi dan kabupaten (dari Sabang hingga Merauke) serta internasional, menawarkan berbagai layanan seperti darat, laut, udara, truk cooler, towing, dan kurir khusus, dengan fokus pada ketepatan waktu, keamanan, dan cakupan wilayah yang luas. Perusahaan ini memiliki jaringan cabang yang luas dan armada besar untuk memenuhi kebutuhan pengiriman berbagai jenis barang, didukung oleh platform online dan opsi agen untuk memudahkan pelanggan. PT Indah Logistik Cargo didirikan pada tahun 2011 tepatnya tanggal 23 Desember 2011.

Pendiri PT Indah Logistik Cargo adalah H. Arisal Aziz, berawal dari kebutuhan pengiriman di Sumatera sebelum berkembang pesat keseluruh Indonesia. PT Indah Logistik Cargo Makassar menyediakan beragam layanan

pengiriman untuk paket besar maupun kecil, mencakup jalur darat, laut, dan udara, serta layanan khusus seperti Towing (pengiriman motor/mobil door-to-door), City Courier, Express, Trucking Cooler (barang bersuhu), dan Internasional, dengan keunggulan tambahan seperti layanan jemput gratis dan asuransi pengiriman untuk keamanan barang Anda.



Gambar 1. Lokasi Kantor PT. Indah Cargo Logistik Cabang Makassar  
 (Sumber : Google Maps)

PT Indah Logistik Cargo memiliki sejumlah cabang di Indonesia, salah satunya berlokasi di Kota Makassar, tepatnya di Jl. Dampang No.02, Parang Loe, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245. Saat ini, PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar mempekerjakan sekitar 33 orang dengan supervisor dan staf sorting sebagai pendukung operasional.

PT Indah Logistik Cargo Makassar melayani pengiriman darat, laut, dan udara dengan rata-rata volume paket 200 – 350 paket per hari. Pengiriman akhir dikendalikan oleh bagian kurir yang mengantarkan paket ke pelanggan. Hasil Penelitian ini disusun berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kurir, Supervisor dan staf sorting pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar.

Tabel 1. Data Informan Penelitian

Kode	Jabatan	Usia	Lama Bekerja	Rata-Rata Paket/Hari	Rute
K1-K3	Kurir	28-35 Tahun	5-10 Tahun	30-40 Paket besar	Tallo, Panakukang dan Tamalanrea
SPV1	Supervisor	30-35 Tahun	5 Tahun	-	-
SS1	Staf Sortir	30-31 Tahun	5 Tahun	-	-

Sumber : Data Diolah (2025)

Dari hasil wawancara dengan tiga orang kurir, satu orang supervisor dan satu orang staf sorting, ditemukan bahwa:

Tabel 2. Hasil Wawancara Beban Kurir

Informan	Temuan Utama	Makna data
K1	Banyak titik drop yang berada di gang sempit	Medan dan akses lokasi menambah beban fisik kurir sehingga memengaruhi strategi rute dan penggunaan waktu kerja.
K2	Barang kembali dengan catatan penerima tidak ditempat atau tidak dapat dihubungi.	Ketidakhadiran penerima menjadi faktor utama pengiriman tidak tepat waktu meski kurir sudah menjalankan SOP.
K3	Barang besar menghambat	Variasi ukuran paket menambah waktu kerja

Supervisor	Kurir sudah dibagi sesuai zona	Manajemen beban kerja berjalan baik
Staf Sortir	Paket disortir sebelum dibagikan	Meringankan beban kurir

Sumber : Data Diolah (2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja kurir berada pada kategori tinggi namun tidak berlebihan. Dengan adanya sistem sortir dan pembagian zona, kurir mampu mengelola volume paket tinggi tanpa menurunkan performa.

Tabel 3. Ketepatan Pengiriman Barang

Indikator	Temuan	Keterangan
Ketepatan	Sebagian besar pengiriman tepat waktu	Hanya beberapa yang mengalami keterlambatan
Penyebab keterlambatan	Akses lokasi, penerima tidak dapat dihubungi dan barang besar	Faktor Eksternal
Pengawasan	Supervisor memantau via sistem	Pengendalian operasional baik

Sumber : Data Diolah (2025)

Tingkat ketepatan pengiriman barang menunjukkan kualitas layanan yang tergolong baik. Karena faktor keterlambatan berasal dari akses lokasi, penerima tidak dapat dihubungi dan ukuran barang, bukan beban kerja, maka dapat dikatakan bahwa sistem kerja PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar berfungsi optimal.

Tabel 4. Hubungan Beban Kerja dan Ketepatan Pengiriman

Aspek	Temuan	Interpretasi
Kesesuaian beban kerja	Tinggi tetapi proporsional	Tidak menghambat layanan
Kolaborasi sortir & kurir	Efisien	Mempercepat distribusi
Pengawasan supervisor	Aktif memantau	Menekan risiko keterlambatan

Sumber : Data Diolah (2025)

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan positif antara pengelolaan beban kerja dan ketepatan pengiriman barang. Artinya, beban kerja yang tinggi pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar tidak menjadi kendala karena ditunjang manajemen operasional yang baik.

## 5. Pembahasan

### Beban Kerja Kurir

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja kurir pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar berada pada kategori tinggi, yang ditandai dengan volume pengiriman harian yang besar, variasi ukuran paket serta kondisi wilayah pengantaran yang beragam. Kurir menangani paket dengan rute mencakup area padat penduduk hingga akses jalan sempit, sehingga menuntut kemampuan fisik dan manajemen waktu yang baik.

Meskipun demikian, beban kerja tersebut tidak menimbulkan kelelahan berlebih maupun penurunan kinerja. Hal ini disebabkan oleh adanya sistem pembagian zona pengirim serta dukungan proses sortir sebelum paket dibagikan kepada kurir. Temuan ini sejalan dengan Irawati (2017) yang menyatakan bahwa beban kerja terbukti memengaruhi kinerja pegawai, dengan beban kerja eksternal memberikan dampak negatif, sedangkan beban kerja internal memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, beban kerja kurir yang tinggi masih dapat ditoleransi selama sistem kerja terstruktur.

### Ketepatan Pengiriman Barang

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat ketepatan pengiriman barang PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar tergolong baik, di mana sebagian besar apket berhasil dikirim sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Keterlambatan pengiriman hanya terjadi pada sebagian kecil paket dan umumnya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti penerima tidak berada ditempat, tidak dapat dihubungi, akses lokasi yang sulit serta ukuran barang yang besar.

Temuan ini sesuai dengan Komaruddin dalam (Hersanto, 2023) Paket mengalami keterlambatan dalam proses distribusi karena penerima tidak dapat dihubungi oleh kurir. Ketepatan terjaga karena faktor internal (rute, koordinasi, pengawasan) berjalan efektif. Dengan demikian, tingkat ketepatan pengiriman yang baik pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar menunjukkan bahwa sistem operasional perusahaan telah berjalan secara efektif.

### **Hubungan Beban Kerja terhadap Ketepatan Pengiriman Barang**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara pengelolaan beban kerja kurir dan ketepatan pengiriman barang. Beban kerja tinggi tidak menjadi penghambat ketepatan pengiriman karena telah dikelola secara baik melalui pembagian zona, dukungan staf sortir serta pengawasan supervisor yang berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan Enjang dalam (Dicky, 2024) yang menegaskan bahwa Beban kerja yang seimbang dan terkelola dengan baik mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Dengan demikian, ketepatan pengiriman pada PT Indah Logistik Cargo Makassar lebih dipengaruhi oleh efektifitas manajemen operasional dibandingkan besarnya beban kerja itu sendiri.

## **6. Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja kurir pada PT Indah Logistik Cargo Cabang Makassar berada pada kategori tinggi, namun telah terdistribusi secara proporsional melalui pembagian zona pengiriman, dukungan proses sortir, dan pengawasan supervisor yang efektif. Kondisi ini memungkinkan kurir menjalankan tugas pengiriman secara optimal tanpa menurunkan kinerja. Tingkat ketepatan pengiriman barang tergolong baik, di mana sebagian besar pengiriman dapat dilakukan sesuai jadwal. Keterlambatan pengiriman yang terjadi umumnya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti akses lokasi, penerima yang tidak dapat dihubungi, serta ukuran barang, bukan akibat beban kerja kurir. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi namun dikelola dengan baik berpengaruh positif terhadap ketepatan pengiriman barang.

## **Referensi**

1. Ali, H., Sastrodiharjo, I., Saputra, F., & Raya, J. (2022). Pengukuran organizational citizenship behavior: Beban kerja, budaya kerja, dan motivasi (studi literature review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 83–93.
2. Aminah, A., Rafani, Y., & Hariyani, H. (2017). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pengiriman barang dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT Jalur Nugraha Ekarkurir Pangkalpinang). *Jurnal Progresif Manajemen*, 17(2), 49–61.
3. Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
4. DICKY, S. H. W., ENJANG, S., & LARAS, R. K. (2024). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir Shopee Express Hub Cikampek. *AL-KHARAJ: JURNAL EKONOMI, KEUANGAN & BISNIS SYARIAH Upebumenu: Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor*, 6(12).
5. Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). New York, NY: Pearson Education.
6. Hersanto, C. M. (2023). Analisis penyebab keterlambatan pengiriman barang pada Pos Express menggunakan metode Six Sigma. *Logistik*, 16(1), 42–53.
7. Irawati, R., & Carolina, D. A. (2017). Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan operator pada PT Giken Precision Indonesia. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 51–60.
8. Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).
9. Luay, T., Suherman, E., & Putrie, R. A. (2025). Analisis beban kerja kurir PT Global Jet Express (J&T) Cabang Tempuran. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(4), 2525–2534.
10. Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Fani, P. P. R. T., Sari, A. P., Fitriyatunur, R. A. S. Q., Sesilia, A. P., Dewi, I. M. I. K., & Bahr, S. (2021). *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis.
11. Mulya Putri, G. A., Fauzi, A., Saputra, F., Danaya, B. P., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karier, Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Literature Review MSDM). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 5(2).
12. Purwatingsih, A. P., & Pamungkas, I. D. (2022). Peningkatan penjualan melalui optimalisasi pemanfaatan digital marketing dan penambahan modal. *IJCOSIN: Indonesian Journal of Community Service and Innovation*, 2(2), 135–142.
13. Ridwanto, S., Zainuddin, & Sinaga, A. (2020). *The effect of teacher's workload and motivation on teacher's work performance*. *Jurnal Prointegrita*, 3(3), 455–460.
14. Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 1–22.

15. Silalahi, E. E., & Nurhikmah, L. S. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 267–277.
16. Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
17. Supriyadin, S., Amirulmukminin, A., & Nurhayati, N. (2024). Analisis ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen. *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(4), 96–104.